

## Identifying and Overcoming Resistance to Using Electronic Media

The vision of those who invent, apply and sell information technology often fails to make a satisfactory transition to reality. We tend to assume that the "end user" shares our enthusiasm and vision when, in fact, they more often don't understand it, don't want it or just resent it. A critical factor in any implementation is recognizing the nature of the resistance you will encounter and creating strategies to overcome it.

Resistance to using technology solutions falls into four categories, healthy skepticism, conditioning to print, poor thinking skills, and organizational behavior. Healthy skepticism is usually dismissed as "objections". Our experience and conditioning with print interferes with the acquisition of new skills, for which we are poorly trained to begin with. The single biggest obstacle within organizations is upper management training and attitudes. Underlying most forms of resistance is an intuitive understanding of how information technology heralds a fundamental change in how the workplace is organized and the nature of working relationships.

Overcoming resistance to using technology is largely a matter of psychology, sensitivity and persistence. Learning theory has much to offer but has been virtually ignored. Sensitivity to the needs, fears and hopes of the people using the technology is the key to any successful implementation. Persistence is the factor most often overlooked and underestimated. Few people are willing to bear the cost in time or dollars that it takes to make a truly successful transition. The tendency is to look for evidence that supports the implementers vision or rationalize why the reality isn't matching the vision.

There is no formula for overcoming resistance, only guidelines. The process itself requires as much creativity and effort as the development of the technology itself.

Terry Clayton  
Novatron Information  
3845 Dutch Village Rd  
Halifax, Nova Scotia

## Identifier et vaincre la résistance à l'utilisation des média électroniques

*Terry Clayton*  
Novatron Information  
3845 Dutch Village Rd  
Halifax, NS

Il arrive souvent que la vision de ceux qui créent, qui mettent en pratique ou qui font le commerce de la technologie de l'information réussisse mal à opérer la transition à la réalité. Ces derniers présument que l'utilisateur final partage leur vision et leur enthousiasme, alors que dans les faits, plus souvent qu'autrement, celui-ci ne comprend pas cette technologie, n'en veut pas ou en est irrité. Il importe donc, lors de toute implémentation, de reconnaître la nature de la résistance susceptible de se manifester et de développer des stratégies pour la vaincre.

La résistance à l'utilisation de solutions technologiques se divise en quatre catégories: un scepticisme sain, l'accoutumance au texte imprimé, la pauvreté de la réflexion et le comportement au niveau de l'organisation. On rejette généralement le scepticisme sain en le qualifiant de simples objections. Notre expérience et notre accoutumance au texte imprimé interfèrent avec l'acquisition de nouvelles techniques, démarche pour laquelle nous sommes dès le départ mal équipés. La formation et l'attitude de la haute administration constituent l'obstacle majeur à l'intérieur des entreprises. Sous-jacente à toute forme de résistance se trouve une compréhension intuitive de la manière par laquelle l'information introduit un changement fondamental dans l'organisation du lieu de travail et dans la nature des relations de travail.

Surmonter la résistance à l'utilisation de la technologie est surtout une question de psychologie, de délicatesse et de persistance. La théorie de l'apprentissage a beaucoup à offrir mais a été dans une large mesure ignorée. L'attention aux besoins, aux craintes et aux espoirs des utilisateurs de cette technologie est la clef de toute réalisation couronnée de succès. La persistance constitue le facteur le plus souvent ignoré et sous-estimé. Peu sont prêts à assumer le coût, en temps et en argent, nécessaire à une transition vraiment réussie. On tend plutôt à rechercher des preuves supportant le point de vue de ceux responsables de l'implémentation, ou à justifier le fait que la réalité ne correspond pas à la vision.

Il n'existe pas de formule toute faite permettant de surmonter cette résistance, seulement des suggestions. Le processus lui-même requière autant de créativité et d'efforts que le développement même de la technologie.